

ВИЗНАЧЕННЯ ОСНОВНИХ СТРАТЕГІЙ РЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ

Горобченко Ю.В.

Науковий керівник – Шевченко В.С., канд. екон. наук, доцент

Стратегія виходу з конфлікту являє собою основну лінію поведінки опонента на його завершальному етапі. Виділяють п'ять основних стратегій: суперництво, компроміс, співробітництво, уникнення і пристосування (К. Томас). Вибір стратегії виходу з конфлікту залежить від різних факторів. Зазвичай це особистісні особливості опонента, рівень заподіяної шкоди опоненту і власного збитку, наявність ресурсів, статус опонента, можливі наслідки, значимість розв'язуваної проблеми, тривалість конфлікту та ін.

Суперництво (конфронтація) полягає в нав'язуванні іншій стороні кращого для себе рішення. Багато дослідників вважають цю стратегію збитковою для вирішення проблем, так як вона не надає можливості опоненту реалізувати свої інтереси.

Компроміс полягає в бажанні опонентів завершити конфлікт частковими поступками. Він характеризується відмовою від частини раніше висунутих вимог, готовністю визнати претензії іншої сторони частково обґрунтованими, готовністю пробачити. Сьогодні компроміс - найбільш часто використовувана стратегія завершення конфліктів.

Пристосування, або поступка, розглядається як вимушена чи добровільна відмова від боротьби і здача своїх позицій. Прийняти такої стратегії опонента змушують різні мотиви: усвідомлення своєї неправоти, необхідність збереження добрих стосунків з опонентом, сильна залежність від нього, незначущість проблеми.

Відхід від вирішення проблеми, або уникнення, є спробою вийти з конфлікту при мінімумі витрат. Відрізняється від аналогічної стратегії поведінки під час конфлікту тим, що опонент переходить до неї після невдалих спроб реалізувати свої інтереси за допомогою активних стратегій.

Співробітництво вважається найбільш ефективною стратегією поведінки в конфлікті. Воно передбачає спрямованість опонентів на конструктивне обговорення проблеми, розгляд іншої сторони не як супротивника, а як союзника в пошуку рішення.

Розглянуті способи вирішення конфлікту на практиці реалізуються шляхом силового придушення однієї зі сторін чи шляхом переговорів (компроміс, співробітництво, а іноді і відступлення). Силове придушення є продовженням застосування стратегії суперництва. У цьому випадку сильна сторона досягає своїх цілей,

домагається від опонента відмови від первинних вимог. Інша сторона виконує вимоги опонента, або приносить вибачення за допущені недоліки в діяльності, поведінці або спілкуванні. Якщо ж сторони розуміють, що проблема важлива для кожної з них і вона варта того, щоб її вирішити з урахуванням обопільних інтересів, то вони використовують шлях переговорів.

Компроміс у реальному житті застосовується часто. Для його досягнення може бути рекомендована техніка відкритої розмови, яка полягає в наступному: - запропонувати конфлікт припинити;- визнати свої помилки, які вже зроблені в конфлікті.

У будь-якому конфлікті можна знайти кілька дрібниць, в яких нічим не варто поступитися. Можна поступитися в серйозних, але не принципових речах: - висловити побажання про поступки, необхідні з боку опонента; - спокійно, без негативних емоцій обговорити взаємні поступки, при необхідності і можливості для їх виправлення; - якщо вдалося домовитися, то якось зафіксувати, що конфлікт вичерпано.

Спосіб співробітництва доцільно здійснювати за методом «принципових переговорів». Він зводиться до наступного:

- відділення людей від проблеми: розмежуйте взаємини з опонентом від проблеми; поставте себе на його місце; не йдіть на поводу своїх побоювань; показуйте готовність розібратися з проблемою; будьте твердим по відношенню до проблеми і м'яким до людей.

- увага інтересам, а не позиціям: запитуйте «чому?» і «чому ні?»; фіксуйте базові інтереси і їх безліч; шукайте загальні інтереси; пояснюйте життєвість і важливість ваших інтересів; визнайте інтереси опонента частиною проблеми.

- пропонуйте взаємовигідні варіанти: не шукайте єдиної відповіді на проблему; відокремте пошук варіантів від їх оцінки; розширюйте коло варіантів вирішення проблеми; шукайте взаємну вигоду; з'ясовуйте, чому саме віддає перевагу інша сторона.

- використовуйте об'єктивні критерії: будьте відкриті для доводів іншої сторони; не піддавайтеся тиску, а тільки принципам; на кожну частину проблеми використовуйте об'єктивні критерії; використовуйте кілька критеріїв; використовуйте справедливі критерії.

- Анцупов А.Я. Введения в конфликтологию; як попередити та вирішувати міжособисті конфлікти / А. Я. Анцупов, А. А. Малишев. – Київ, 1996. – 265 с.

- Бандурка А. М. Конфліктологія : навч. посіб. для вузів / А. М. Бандурка, В. А. Друзь. – Харків, 1997. – 210 с.

- Выдай А. Психология конфликтности менеджмента, или как руководить без конфликтов? / Конфликтные ситуации в трудовых коллективах // Персонал. - 2001. - № 4 - С. 29-34.